# الإرسال الثاني: أدوات جمع البيانات

## أ/ الملاحظة

### 1- تعريف الملاحظة:

تعد الملاحظة من أهم وسائل جمع المعلومات في مجال البحث العلمي بجميع التخصصات، فبمعناها البسيط تعني الملاحظة الانتباه العفوي إلى حادثة أو ظاهرة أو أمر ما، وبمعنى آخر هي الانتباه لشيء ما والنظر إليه. ويقال لاحظه أي راعاه، بمعنى نظر إلى الأمر حتى حدث.

أما الملاحظة العلمية فهي انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور التي تتعدى الاتصالات اللغوية بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها. إذ أنّ الإنسان في بعض الأحيان قد يظهر نوعا من السلوك الذي قد يحاول إخفاءه، أو يعجز عن التعبير عنه لفظيا، وعن طريق ملاحظة سلوكه والتمعن معه قد يصل الباحث إلى خلاصة هذا السلوك.

إذا يمكن القول أن الملاحظة هي عملية مراقبة، مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاتها.

الملاحظة العلمية تختلف عن الملاحظة العادية في كونها تتضمن تدخّل العقل، بحيث يسمح للباحث من إدراك الصلات الخفية الموجودة بين الظواهر. وتستخدم الملاحظة في البحوث الاستكشافية والوصفية والتجريبية.

زيادة على ذلك الملاحظة قادرة على مدّ الباحث بمعلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا باستخدام الطرق الأخرى (الإستبيان والمقابلة)، وكمثال عن ذلك: السلوك العدواني عند الطّفل، وهو سلوك يمكن ملاحظته. كما أنها تساعد على جمع المعلومات حتى في الحالات التي يرفض فيها مجتمع أو عينة البحث التّجاوب مع الباحث.

معايير اختيار الملاحظة كأداة بحث هي:

- أن تخدم الملاحظة أغراض البحث.
- أن تصمم بشكل دقيق.
- أن تسجّل بانتظام وموضوعية.

### 2- أنواع الملاحظة:

- **الملاحظة البسيطة:**

تستخدم عادة في البحوث الاستكشافية، وتتركّز أساسا على قدرة الباحث على الملاحظة السليمة حيث أنه يقوم بملاحظة الظاهرة أو السلوك دون إعداد مسبق لمخطّط يتناول نوع المعلومات، الظّواهر أو السّلوكيات التي تخضع للملاحظة، فتكون على شكلها الخام. وهي أيضا المشاهدة التلقائية للظواهر والحوادث التي تحدث

تلقائيا، وفي ظروفها الطبيعية، وبحيث يلجأ الباحث إلى ملاحظتها واستقراء حقائقها دون إعداد أو تجهيز مسبق للأدوات، أو دون تحديد للمعلومات والأهداف المتعلقة بتسجيل الظاهرة.

- **متطلبات النجاح في الملاحظة البسيطة:**

- تحديد نوع التفسير المرتبط بالملاحظة بحيث تتحقق أهداف الدراسة.
- اختيار طريقة مناسبة لتكوين علاقة بين أجزاء الملاحظة أو بينها وبين غيرها.
- الابتعاد عن التحيز لأي عنصر من عناصر الملاحظة.

- **الملاحظة المنظمة:**

على عكس الملاحظة البسيطة، إنّ الملاحظة المنظّمة تخضع للضبط العلمي سواء كان الأمر يتعلق بالملاحظ أو بالأفراد الملاحظين وحتى بالموقف الذي تقام فيه الملاحظة. ويمكن للباحث الاستعانة بكل الوسائل السمعية والبصرية لتجميع المعلومات وتسجيلها مثل: استمارة الملاحظة، آلات التصوير، مسجلات الصوت، مقاييس التقدير. ولكي تنجح الملاحظة المنظمة ينبغي على الباحث تحديد وحدات الملاحظة.

وتتميز الملاحظة المنظمة بأنها:

- دقيقة نحو الهدف المراد تحقيقه، كما تخضع لضوابط معينة تحقق صدقها.
- يقوم فيها العقل البشري بنصيب كبير في ملاحظة الظواهر وتفسيرها، فلا تقتصر على الحواس فقط كما في الملاحظة البسيطة بل يجب المشاركة الفعلية لجمع أكبر قدر من بيانات الدراسة.
- تخضع للضبط العلمي سواء كان بالنسبة لعناصر الملاحظة أو بالنسبة للموقف الذي تجرى فيه الملاحظة.

- **الملاحظة بدون مشاركة:**

هي الملاحظة التي لا تتضمن أكثر من النظر أو الاستماع في موقف اجتماعي معين دون المشاركة الفعلية ويمكن أن تكون خلف ستار أو حاجز زجاجي، أو حتى عن طريق مسجلات فيديو. ويشترط في هذا النوع من الملاحظة عدم معرفة الملاحَظين بذلك. وغالبا ما يستخدم هذا الأسلوب في ملاحظة الأفراد أو الجماعات التي يتصل أعضاؤها ببعضهم اتصالا مباشرا.

ويلعب فيها الباحث دور المتفرج أو المشاهد بالنسبة للظاهرة أو الحدث دون أي علم من قبل الملاحظين، ويتم تحقيقها بأن يقوم الباحث بالاختباء خلف شاشة بصرية، بحيث تصبح عبارة عن مرآة ذات الاتجاه الواحد أو كمرآة المراقبة المخفية، أو أن يقف الباحث خلف ستارة مخفية لا يعلم بوجوده خلفها أيّ شخص ممن يريد دراسة حالتهم.

- **الملاحظة بالمشاركة:**

استخدمت بنجاح في الدراسات الأنتربولوجية، حيث يتضمن اشتراك الباحث في حياة الناس الذين يقوم بملاحظتهم، ومشاركتهم في النشاط الذي يقومون به لفترة معينة. وكمثال عن ذلك مشاركة الباحث حياة السجناء، كأنه بدوره

سجين. وخلال هذه الفترة يقوم الباحث بتسجيل كل ملاحظاته بانتظام. ويتطلب هذا النوع من الملاحظة إلى مهارة دقيقة من طرف الباحث، وذلك في كيفية التكيف مع الجماعة التي يتعايش معها دون الإفصاح عن هويته. ويشترط في الملاحظ المشترك أن يقوم بأدوار اجتماعية غريبة عليه، ويتعلم مهارات بعيدة عن مجال تخصصه، كما يستدعي الأمر قدرة فائقة على الإتقان، لأن افتضاح أمره يؤثر على درجة نجاحه في الحصول على البيانات.

وتكمن أهمية هذا النوع من الملاحظة فيما يلي:

- في بعض الأحيان يصعب أو يستحيل على الباحث أن يجمع معلومات من الأفراد موضوع الدّراسة باستخدام الاستبيان أو المقابلة فيلجأ إلى الملاحظة بالمشاركة.. فيصبح في هذه الحالة جزء من مجموعة الأفراد فيتعاونون معه.
- قد يريد الباحث دراسة مجتمع أو ثقافة غريبة لا يعرفها أحد، فيستطيع من خلال الملاحظة بالمشاركة أن يكوّن رؤية وفكرة ومعرفة لا بأس بها تساعد على استخدام الأساليب البحثية الأخرى.

**3. الإجراءات المنهجية للملاحظة:**

- التحديد الدقيق والواضح لأهداف الملاحظة وفقا لأهداف البحث، بحيث يتم تحديد المعلومات المطلوبة بالضبط وكذلك تجهيز الأدوات اللازمة للتسجيل وتحديد الزّمان والمكان الذي تتم فيه الملاحظة. مثلا: إذا أراد الباحث دراسة التفاعل اللفظي بين المعلم وطلابه فإنه يختار غرفة الصف مكانا للملاحظة ويختار موعد الحصة زمانا لها.

- إعداد دليل الملاحظة لتسهيل تحديد عينات السلوك المراد ملاحظته، ويحتوي على معلومات عن الأسرة والحالة الجسمية والصّحة العامة والقدرات العقلية والتحصيل الدراسي وسمات الشخصية ومميزات السلوك الاجتماعي..

- الاختيار المناسب لأفراد أو لعناصر الملاحظة.

- تحديد أنواع السلوك المراد ملاحظته بصورة إجرائية لا لبس فيها ولا غموض بحيث يمكن تسجيله بسهولة ويسر.

- إعداد بطاقة الملاحظة ليسجل عليها الباحث ملاحظاته، فإذا أراد الباحث مثلا أن يلاحظ تفاعل الطلاب مع المعلم فإنه يعدّ بطاقة ملاحظة تحوي: مدّة كلام المعلم بالدقائق، مدّة كلام الطلاب بالدّقائق، التوجيهات التي يصدرها المعلم، أنماط المدح والعقوبة..إلخ وبذلك يختصر الباحث وقت التسجيل ليفرغ نفسه إلى متابعة الملاحظة.

- عملية الملاحظة تكون فردية حيث يتم ملاحظة مفحوص واحد في الوقت الواحد وفي حالة ملاحظة سلوك الجماعة يستحسن استخدام الأفلام والشرائط التسجيلية.

- التأكد من صدق الملاحظة عن طريق إعادتها أكثر من مرة وعلى فترات متباعدة وإجراء مقارنة مع باحث آخر في نفس المجال.

- استخلاص نتائج الملاحظة والتوصيات، بحيث يقوم الباحث باستخلاص النتائج التي تؤكد صدق الفروض أو عدم صدقها.

**4. شبكة الملاحظة:**

ويتم تصميمها عن طريق:

- تحديد الأهداف التي يمكن أن تصاغ على هيئة أسئلة.
- تحديد المهام المراد ملاحظتها، إذ توضع الأهداف في صورة مهام وذلك لحصر ما يراد ملاحظته.
- تحديد الغرض من الملاحظة، وهذه الخطوة تختلف عن خطوة تحديد الهدف لأنه فيها لا نهتم بهدف البحث الإجمالي وإنّما يتمّ تحديد غرض الملاحظة ويكون واحدا أو أكثر من الآتي:
- الوصف: وصف الواقع للظاهرة المراد دراستها، مثل مدى مشاركة الطلاب في المناقشة داخل الصّف الدراسي.
- التحليل: وفيه يحاول الملاحظ الربط بين السلوك الظاهر ومؤثر آخر.
- التقويم: قد يتجاوز الغرض من وصف الظاهرة إلى محاولة معرفة قيمة ذلك السلوك وفقا لمقياس يضعه الملاحظ من ممتاز إلى ضعيف.
- تصميم الشبكة: يختلف تصميم الاستمارة تبعا لاختلاف غرض الملاحظة، فتصميم الوصف يختلف عنه التحليل ويختلف عنهما التقويم.
- تدريب الملاحظ على تطبيق الملاحظة.
- تطبيق الملاحظة الحقيقية.

**5. مزايا وعيوب الملاحظة:**

- **مزايا الملاحظة:**

- إمكانية تسجيل مختلف عوامل وعناصر الظاهرة الملاحظة في نفس وقت حدوثها مما يقلّل من أثر تداخل عامل الذاكرة في وصف الظاهرة.
- تلافي مشاكل عدم الرغبة في الإجابة عن أسئلة المقابلة والاستبيان عند جمع البيانات.
- المواءمة مع معظم المناهج.
- الحصول على المعلومات مباشرة وفهم المؤثرات التي تتعرض لها عناصر الظاهرة الملاحظة.
- إضفاء الصّبغة العلمية على الملاحظة وتلافي التّكلّف.

- **عيوب الملاحظة:**

- تحيّز القائم بالملاحظة تجاه عناصر معينة في الظّاهرة الملاحظة.
- اقتصار النتائج على الفترة والظروف التي تمّت أثنائها الملاحظة ممّا يشكّك في نتائجها.
- احتمال الخطأ وعدم الدّقة في تسجيل الملاحظات.
- صعوبة تقرير مدى تأثير الملاحظة في تغيير الظاهرة.
- التكلفة العالية في بعض الأحيان.
- طول وقت إجراءات الملاحظة.

**6. أخطاء الملاحظة:**

- أخطاء الحواس: نظرا لاختلاف قوة الحواس من ملاحظ لآخر فإن النتيجة تختلف من باحث لآخر في رصد السلوك بالرغم من صحة القوانين العلمية، وبالتالي فإن الأدوات العلمية كالفيديو تقوم بتصحيح ذلك الخلل إلا أنه يتم رفض هذه الأدوات في معظم الأحيان من قبل المفحوصين وأحيانا يؤدي إلى ظهور سلوك مفتعل ممّا يترتب عليه الحصول على معلومات غير حقيقية.

- أخطاء التفسير، حيث يفسر الباحث جزء دون آخر طبقا لميوله، وهذا يؤدي إلى الذّاتية في الطّرح.

- الاختلافات في التركيبة البيولوجية للملاحظين، ولاسيما في زمن استجابة اليد لرؤية العين، وهذا يؤدّي إلى نتائج متباينة في تسجيل ملاحظاتهم.

- صعوبة أن يتّخذ الباحث موقفا سلبيا من ملاحظاته، فغالبا ما يختار منها ما يتّفق مع ميوله ويهمل ما عدا ذلك، وهذا يؤدّي إلى الخروج بتفسيرات خاطئة للظّواهر الملاحظة.

- هناك عيوب تتعلّق بأدوات الملاحظة، فمثلا في مقاييس التّقدير قد تعني الدّرجة "5" ممتاز لدى بعض الملاحظين، وتعني شيئا آخر عند البعض الآخر. ولذلك يجب أن يشير الملاحظ لما تعنيه الدّرجة من مدلول وذلك بإعطاء أمثلة واضحة.

- الانطباع المسبق عن الشخص موضوع الملاحظة يؤثّر على تقدير الملاحظ.

**أدوات جمع البيانات**

**ب/ المقابلة**

تعتبر المقابلة في عصرنا الحالي من الأدوات المهمّة في البحث العلمي. وقد ظهرت كأسلوب هام في ميادين عديدة مثل الطب والصحافة والمحاماة وإدارة الأعمال والخدمة الاجتماعية، وبرزت كأداة بحث رئيسة في مجال التشخيص والعلاج النفسي، كما أنها تعتبر من الأساليب شائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقّق أكثر من غرض في نفس الباحث.

ويعتقد العديد من الباحثين بسهولة المقابلة إلا أنها على عكس ذلك، لأنها تحتاج إلى تحضير وتخطيط مسبق وحذر كبير في دقّة اختيار المصطلحات والكلمات، حتّى تفي بالغرض الذي وضعت من أجله، ولا بدّ من التنويه إلى أنّ المقابلة كأداة من أدوات البحث العلمي ليست مجرّد مقابلة عرضية تتمّ بصورة عفوية، بل هي عملية لها منهجها العلمي سواء على مستوى التنفيذ أو التقويم.

**1- تعريف المقابلة:**

المقابلة بمفهومها العام، عبارة عن تفاعل لفظي بين القائم بالمقابلة "الباحث"، وشخص آخر مستجوب. فمن وجهة نظر السلوكيين، يعتبر الباحث موجّها للمثيرات على شكل أسئلة موجّهة إلى المستجوب، الذي بدوره يتفاعل بإرسال مثيرات جديدة.

أمّا المقابلة كأداة من أدوات البحث العلمي فإنها تعتمد على التعبير الشفهي الودّي بين المقابِل والمقابَل وجها لوجه، بغية جمع المعلومات التي تساعدنا على التعمق في مشكلة البحث أو اختيار فرض من فروض البحث أو إيجاد تفسير لمشاكل معيّنة. ويستطيع الباحث عن طريق التعليقات العارضة، وتعبيرات الوجه والجسم، ونغمة الصّوت أن يصل إلى معلومات لا تقلّ أهمية عن الإجابات المكتوبة.

إذن فالمقابلة ليست مجرّد محادثة عادية أو إشباع لرغبة الحديث بين الطّرفين، بل هي عبارة عن تبادل المعلومات وتوظيف خبرات وإبداء مشاعر وإظهار اتّجاهات بكلّ صدق وأمان.

**2- أنواع المقابلة:**

إنّ تصنيف المقابلة يختلف باختلاف الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه، فهناك من يصنّفها حسب وظيفتها والغرض منها:

- **استطلاعية:** يعمل هذا النّوع من المقابلات للحصول على معلومات من أشخاص يُعتبرون حجّة في حقولهم أو ممثّلين لمجموعاتهم التي يرغب الباحث الحصول على بيانات بشأنهم.
- **تشخيصية وعلاجية:** هدف هذه المقابلة هو استبصار الفرد لذاته ولسلوكه ودوافعه ومدى تحكّمه في المخاوف والصّراعات النّفسية التي تؤرّقه كما تعمل على تحقيق الانطلاق لمشاعره وأفكاره واتجاهاته ومساعدته في تحقيق ذاته وحلّ صراعاته، وفي هذه المقابلة يتمّ العلاج الموقفي تبعا لمعتقدات وظروف واقتناعات المفحوص.
- **إرشادية:** تهدف إلى تمكين الفرد من فهم نفسه وقدراته واستبصاره لمشكلاته ونواحي القوّة والضّعف عنده.
- **المهنية:** تهدف إلى تحديد مدى ميل وتناسب الشّخص في مهنة إن تمّ انتقاؤه من أفضل المرشّحين لهذه المهنة، وتسعى هذه المقابلة إلى جمع المعلومات عن بعض الجوانب الاجتماعية والانفعالية التي يتطلّبها العمل.

وهناك من يصنّفها حسب عدد من تقام المقابلة معهم:

- **جماعية:** وتتمّ بين الباحث وعدد من الأفراد في مكان واحد ووقت واحد من أجل الحصول على معلومات أوفر في أقصر وقت وأقلّ جهد، وغالبا يستخدم هذا النوع من المقابلات لإعطاء المعلومات أكثر مما يستخدم لجمعها.
- **فردية:** وتتمُّ بين الباحث والمفحوص وتعتبر أكثر الأنواع شيوعا.

كما أنّ هناك من يصنّفها حسب نوع الأسئلة المطروحة إلى:

- **المقابلة غير الموجّهة:**

وتسمّى أيضا المقابلة غير المقنّنة، الغير محدودة، وحتّى المقابلة الحرّة. ويسمح لنا هذا النّوع من الوصول إلى مستويات دقيقة وعميقة عن الآراء والمواقف، حيث أنّها تمنح الأشخاص أقصى حدّ من الحرّية.

وتمتاز المقابلة غير الموجّهة بمرونتها، فليس هناك ضبط وتوجيه للسّؤال أو الجواب، غير أنّ المقابلة الغير موجّهة أقلّ المقابلات صدقا وثباتا، لأنّ الباحث قد يجد نفسه أمام طائفة من المعلومات قد تشتّت أفكاره وأهدافه. ولهذا فإنّ هذا النّوع يعتبر أداة ذات قيمة في الدّراسات الاستطلاعية للبحوث بحيث تمكّن الباحث من جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات تساعده في اختيار وصياغة الفرضيات، الأسئلة المناسبة للاستفتاءات المقنّنة والمقابلات من الأنواع الأخرى.

**خصائص الأسئلة المطروحة في المقابلة غير الموجّهة:**

- الأسئلة تكون مفتوحة وصفية.
- الأسئلة تتطلّب ردّ فعل عن مواقف يقدّمها المجيب.
- الأسئلة لا تتطلّب بالضّرورة التّحضير المسبق.
- قد يتدخّل المجيب لتحفيز الشّخص على الحديث.
- يتدخّل المجيب لجعل الشّخص يعود لموضوع السّؤال الأساسي.

- **المقابلة نصف الموجّهة:**

في هذا النّوع من المقابلة يقوم الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث، مع احتفاظ الباحث بحقّه في طرح أسئلة من حين لآخر دون خروجه من الموضوع.

**خصائص الأسئلة المطروحة في المقابلة الموجّهة:**

- طرح الأسئلة يتميّز بالمرونة لكي يتم تغطية مجموعة محدّدة من الأسئلة.
- غالبا ما تستخدم الأسئلة المفتوحة وفي بعض الأحيان تستخدم الأسئلة المغلقة.
- يحتفظ الباحث بمجموعة من الأسئلة يطرحها لطلب التّوضيح والمزيد من التّفاصيل أو طلب وجهات نظر أخرى.

- **المقابلة الموجّهة:**

وهي التي لا تفسح المجال للشرح المطوّل بل بطرح السّؤال وتسجّل الإجابة التي يقرّرها المستجيب. وتمتاز المقابلة الموجّهة بكونها عملية أكثر في طبيعتها لاتّصافها بالدّقة والضبط، وأنها أسهل من حيث تسجيل الإجابات وتكميمها وتحليلها، وبالتالي فإنه يمكن من خلالها صياغة التعميمات العلمية. ومن أهم نقاط ضعف المقابلة الموجّهة هي السّطحية في الإجابة والجمود في إجراءات جمع المعلومات وشكلية الاستقصاء ممّا يؤدي إلى تعذّر التوغل في العمل المطلوب.

**خصائص الأسئلة المطروحة في المقابلة الموجّهة:**

- على الأسئلة أن تكون محدّدة تحديدا دقيقا وينصبّ هذا التحديد على عددها، ترتيبها، نوعها وأهدافها إن كانت مغلقة أو مفتوحة.
- عند خروج الشخص المُقابَل عن موضوع المقابلة، بدخوله في تفاصيل لا تساعد الباحث في بحثه، وقد تجعله يخسر الوقت أكثر من المفروض، فباستطاعة هذا الأخير التّدخّل، بإعادة طرح الأسئلة، أو إعادة صياغتها وتوضيحها.

**4. المتطلبات المنهجية للمقابلة:**

- **الإعداد للمقابلة:**

- تحديد موضوع المقابلة والهدف.
- تحديد المواقف التي سوف تستخدم المقابلة من أجلها وذلك حسب نوع المشكل المراد دراسته والهدف منه ونوعه والفروض التي يسعى الباحث إلى اختبارها.
- تحديد عينة البحث التي لا بد أن تخضع عملية اختيارها للشروط المنهجية من حيث تحديد حجمها وأسلوب سحبها ومدى تمثيلها للمجتمع الأصلي.
- صياغة أسئلة المقابلة وذلك بالتحديد المسبق لنوعية الأسئلة التي سيطرحها الباحث، وذلك بإعداد دليل المقابلة الذي يضمّ مجموعة من الأسئلة التي تختلف باختلاف الموضوع، وقد تكون الأسئلة مفتوحة أو مغلقة.
- تحديد الوقت والمكان الذي ستجرى فيه المقابلة.

- **إجراء المقابلة:**

قبل الشروع في المقابلة يجب على الباحث التعريف بنفسه للشخص المقابَل، وكذلك توضيح الهدف من دراسته وأهمّية المعلومات التي يقدمها هذا الأخير، وأنّها سوف تستخدم فقط للغرض العلمي.

- **تسجيل المقابلة:**

يجب على الباحث أن يحسن اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل الإجابات، واختلف الباحثون حول الأسلوب الأمثل لذلك. فهناك من يرى في التسجيل الفوري الأسلوب الأمثل على أن يتمّ بالطّريقة الصّحيحة دون تجاهل المستجيب وتفادي عدم الاهتمام به كعدم النظر إليه أو عدم الانتباه إليه أثناء الحديث. في حين يرى آخرون في استعمال أجهزة التسجيل الأسلوب الأمثل وذلك بعد تقبّل المستجيب ذلك.

- **إنهاء المقابلة:**

يرى البعض أنّ إنهاء المقابلة أصعب بكثير من البدء فيها، ويجب أن يتمّ في جوّ من الودّ واللباقة من قبل الباحث.

**5. عوامل نجاح المقابلة:**

- **عوامل متّصلة بصفات الباحث:**

إضافة إلى ما سبق الحديث عنه عن ضرورة توفّر صفات وشروط للحصول على مقابلة ناجحة، لا بدّ أيضا أن يتّصف المقابل بصفات شخصية واجتماعية وفنّية تجعل مقابلته فاعلة وحيوية وتشعر المستجيب بالمودّة والاطمئنان. ويمكن تلخيص هذه العوامل فيما يلي:

- الصّدق والأمانة في طرح الأسئلة وتسجيل المعلومات والحقائق.
- يجب على الباحث أن يهتمّ بالبحث ويظهر اهتمامه وتشوّقه للموضوع.
- الدّقة في طرح الأسئلة وتسجيل المعلومات.
- احترام آراء وشخصيات المبحوثين.
- عدم الإبداء برأيه أمام المستجيب.
- الحيادية وتفادي إعطاء أحكام مسبقة.

- **عوامل متّصلة بطبيعة الأسئلة:**

- يجب أن تكون الأسئلة واضحة وغير غامضة.
- طريقة تسلسل الأسئلة، حيث تبدأ من الأقل إلى الأكثر خصوصية.
- يجب أن تكون أسئلة البحث متعلّقة بمشكلة البحث وأهدافه وبشكل يتيح الحصول على أكبر كمية من المعلومات.
- وضع أسئلة مضبوطة تحصر إجابات المستجيب ضمن موضوع البحث.
- عدم توجيه أكثر من سؤال واحد في نفس الوقت لإتاحة الفرصة للمستجيب للتّفكير والتّمعن بالإجابة.
- أن يتأكّد الباحث من صدق المبحوث وإخلاصه، وذلك بأن يوجّه إليه في أثناء المقابلة أسئلة أخرى بقصد التّأكّد من ذلك. وبإمكان الباحث أن يطمئنّ إلى صدق المبحوث من خلال ملاحظة طريقة إجابته، وما يظهر على وجهه من تعبيرات.
- ألاّ تتمّ المقابلة في صورة "تحقيق أو محاكمة" للمبحوث، حتّى لا يشعر بالضّيق والسّأم، وبالتالي رفض التّجاوب مع الباحث.
- يجب أن يطرح السّؤال بطريقة حيادية، بمعنى أنّه يجب ألا يوحي بالإجابة المطلوبة.

- **عوامل تتّصل بأسس وضوابط استخدام المقابلة:**

- عدم إجراء المقابلات في أوقات متقاربة، فهذا ينقص من تركيز وانتباه الباحث.
- الجعل من المقابلة الأداة الخيّرة التي قد يلجأ إليها الباحث في بعض الحالات التي يصعب التّواصل معها، كالأطفال، وبعض الحالات التي يصعب على المبحوث الكلام فيها بشكل طليق كالاعتداءات الجنسية.
- عندما يكون مجال البحث جديدا وتصوّر البحث عنه محدودا يمكن تطبيق المقابلة للوصول إلى فروض، ومتغيرات، وبنود جديدة وذات ارتباط بموضوع بحثه.

**6. دليل أو شبكة المقابلة:**

تعتبر شبكة المقابلة وسيلة هامّة للباحث الذي يريد إجراء مقابلات جيّدة ويستغرق وقتا ضيّقا في إجرائها، وهي عبارة عن أسئلة مجموعة تحت مفاهيم معيّنة تسمح لنا بإضاءة المشكل الذي يتناوله البحث، ويجب على الأسئلة أن تكون متسلسلة بطريقة منطقية.

إنّ شبكة المقابلة تبنى في مرحلتين:

- ما هي الأسئلة التي يجب طرحها؟
- كيف يمكن صياغتها ليتمّ طرحها على المجيب؟

في المرحلة الأولى يجب التّفكير في الأسئلة التي يجب طرحها، وذلك من خلال مشكلة البحث العامة التي يحاول الباحث التّدرّج فيها عن طريق أسئلة أكثر تحديدا، ثمّ يجب أن نرى من بين هذه الأسئلة ما هي التي تكون أكثر أهمّية للشّخص الذي نستجوبه.

والمرحلة الثانية تتألّف من نقل الأسئلة المصاغة من حيث المفاهيم، والجوانب النّظرية إلى الأسئلة التي ستطرح على الشّخص المُقابَل حسب حالته. وهذا من خلال ما يلي:

- تحويل الأسئلة إلى لغة مفهومة من قبل المُقابَل، ومن ثم بمصطلحات مناسبة لسجل مفردات الشّخص المقابَل.
- عدم وضع الجواب في السّؤال، وهذا يعني: تجنّب الأسئلة الإيجابية إلى أقصى حدّ ممكن، وعدم تقديم اقتراحات الرّد.
- ترتيب الأسئلة: إعداد الأسئلة في ترتيب منطقي. فيطرح أوّلا الأسئلة الأقلّ إحراجا، تلك التي تكسبه ثقة المقابَل، وتكون في كثير من الأحيان أسئلة واقعية. وإذا كان الباحث في حاجة إلى اختبار فرضيات فقد تكون الأسئلة أكثر خصوصية، فمن المستحسن التّدرج فيها ببطء بحيث لا تؤثّر على بقيّة المقابلة.
- المراجعة الجيّدة لشبكة المقابلة، إذ أنّه أثناء المقابلة لا يمكن قراءتها على الشّخص المقابَل بل يكفي إلقاء نظرة.

**7. مثال عن شبكة أو دليل مقابلة:**

**المشكل المطروح:** دراسة حول مشكلة الحداد لدى أسر المفقودين خلال العشرية السّوداء بالجزائر.

**هدف البحث:** غياب جسم المتوفّى يؤثّر على عملية الحداد عند زوجات المفقودين.

**دليل المقابلة:**

- **أسئلة حول هوّية المقابَل:**

- كم عمرك؟
- ما هو مستواك الدّراسي؟

- ما هو عملك؟
- كم لك من أولاد؟

- **أسئلة حول المعاش النّفسي والصّحي:**

- هل تنامين جيّدا؟
- هل تأكلين جيّدا؟
- هل تعانين من أمراض؟ وما هي إن وجدت؟
- منذ متى؟

- **أسئلة حول الزّوج المفقود:**

- منذ متى وأنت متزوّجة؟
- كيف كانت علاقتك بزوجك؟
- منذ متى وهو مفقود؟

- **أسئلة حول ظروف اختفاءه:**

- احكي لي الظّروف التي اختفى فيها زوجك؟
- كيف كان إحساسك؟
- ماذا فعلت؟

- **أسئلة حول العلاقات الاجتماعية:**

- كيف كنت قبل الحادثة؟ وبعدها؟
- كيف كانت علاقتك بأولادك؟ وكيف أصبحت؟
- كيف هي علاقتك بالآخرين؟ كيف أصبحت؟

- **أسئلة حول المعاش الحالي:**

- هل تفتقدين زوجك؟
- هل لديك أمل في أن يكون على قيد الحياة؟
- ما الشّيء الذي يعطيك الأمل؟

- **أسئلة حول المستقبل:**

- كيف تتخيّلين نفسك في المستقبل؟
- هل لديك مشاريع للمستقبل؟

**8. مزايا المقابلة:**

- **إيجابيات المقابلة:**

- يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة كأن تكون العيّنة من الأُمّيين أو من صغار السّن.

- توفّر عمقا في الإجابة لإمكانية التّوضيح من خلال إعادة طرح الأسئلة وحتّى يتسنّى ذلك فهي بحاجة إلى مقابِل مدرَّب.

- تستدعي معلومات من المستجيب من الصّعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى، لأن الناس بشكل عام يحبون الكلام أكثر من الكتابة.

- توفّر إمكانية الحصول على 95% من الإجابات من معظم من تتمّ مقابلتهم، وربّما يزيد إذا ما قورنت بالاستبانة التي تعطي 40% تقريبا من الإجابات.

- توفّر مؤشّرات غير لفظية تعزّز الاستجابات وتوضّح المشاعر كنغمة الصّوت وملامح الوجه وحركة العينين والرّأس.

- المرونة وقابلية شرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب في حالة صعوبتها أو عدم فهمه لها.

- وسيلة مناسبة لجمع المعلومات عن القضايا الشخصية والانفعالية والنّفسية الخاصّة بالمبحوث، وهي أمور من الصّعب جمعها بطرق أخرى كالوثائق والاستبيانات.

- مراقبة السلوك حيث يستطيع الباحث مراقبة سلوك وردود أفعال المستجيب وتخمين أقواله ومدى تعبيرها حقيقة عن الذّات.

- التّحكم بالبيئة المحيطة بالمقابلة من حيث الهدوء والسّرية والظّروف الأخرى.

- تسلسل الأسئلة حيث يضمن الباحث إجابة المستجيب بتسلسل منطقي دون القفز من سؤال إلى آخر لتحكّم الباحث في طرح الأسئلة.

- التّلقائية: وتعني قدرة الباحث على تسجيل الإجابة والعفوية للمستجيب.

- الحصول على بيانات من مصدرها الأصلي.

- تعدّد جلسات المقابلة يكشف صدق المعلومات ويقلّل من ذاتية الباحث.

- توقيت المقابلة: حيث يستطيع الباحث تسجيل زمان ومكان إجراء المقابلة.

- **سلبيات المقابلة:**

- نجاحها يعتمد إلى حدّ كبير على رغبة المستجيب في التّعاون وإعطاء معلومات موثوقة ودقيقة.
- صعوبة مقابلة عدد كبير نسبيا من الأفراد لأنّ مقابلة الفرد الواحد تستغرق وقتا طويلا من الباحث.
- تتأثّر بموقف المستجيب وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي أو بتردّده في إعطاء المعلومات.
- تتطلّب مقابلين مدرّبين على إجرائها فإذا لم يكن المقابل ماهرا مدرّبا لا يستطيع خلق الجو الملائم للمقابلة، فقد يزيّف المستجيب إجابته وقد يتحيّز المقابل من حيث لا يدري بشكل يؤدّي إلى تحريف الاستجابة.
- صعوبة التّقدير الكمّي للاستجابات أو إخضاعها إلى تحليلات كمّية خاصّة فيما يتعلّق بالمقابلة المفتوحة.

- صعوبة في تسجيل الإجابات أو في تجهيز أدوات التّسجيل في مكان المقابلة الّذي يحدّده المستجيب على الأغلب.
- عدم جدواها مع صغار الأطفال وحالات الإعاقة الشّديدة كالذين يعانون من الصّمم، أو ذوو اضطرابات اللغة.